

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Amstrong, Gary. *Marketing An Introduction*. New Delhi: Baba Barkha Nath Printers, 2007.
- Anggoro, M Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara: 2005.
- Bhote, Keki R. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American Management Association, 1996.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- David, Fred R. *Manajemen Strategis: Konsep-konsep* (Edisi Kesembilan). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2002.
- . *Strategic Management: Concept and Cases*. United States: Prentice Hall, 2006.
- . *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Efendy, Onong Uchjana. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- . *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality and Satisfaction*.(ed3). Yogyakarta: Andi, 2011.
- Francis Buttle. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Oxford: Routledge, 2009.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

———. *Customer Relationship Management Concepts and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004.

Hafied Cangara. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.

Jalaludin Rahmat. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1996.

J. David Hunger, Thomas L. Wheelen. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi, 2001.

J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Ryneka Cipta, 2006.

Kalakota, Ravi dan Marcia Robinson. *E-Business 2.0: Roadmap for success*. New Jersey: Addison-Wesley, 2001.

Kotler, Philip. Gary Armstrong. *Dasar-dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT Indeks, 2001.

———. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002.

Lukas Ade. *Customer Relations Management*. Jakarta: Ciptamaya, 2001.

Maddy, Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit, 2009.

Madura, Jeff. *Pengantar Bisnis Introduction to usiness*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007.

Mowen, J.c., & Minor, M.S., *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York: Mc Graw –Hill Companies, 2004.

Mudrajad Kuncoro. *Strategi Bagaimana Meraih Kompetitif*. Jakarta: Erlangga, 2001.

Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2006.

Nasutin. *Manajemen Mutu Terpadu (Fotal Quality Management*. Jakarta:Ghalia Indonesia, 2001.

Rachmat Kriyantoro. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana,2014.

Schnaars, Steven P. *Marketing Strategy: Acustomer Driven Appoach*.2nd ed. New York: The Free Press, 1991.

Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama ,2013.

Sentot,Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Syaodih, Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, PT.Remaja Rosda Karya, 2005.

Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2005.

———. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama,2012.

Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Zeithaml, Valarie A. And Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, 2003.

Sumber Karya Ilmiah:

Muchlish. 2007. *Strategi Customer Relations Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan di PT. Panen Lestari Internusa*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.

Oktaviani, Eka. 2011. *Customer Relations dan Kepuasan Pelanggan (Studi Tentang Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Divre Surakarta)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Randi, Novri. 2014. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Supriandi. 2014. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI cabang Bagansiapi-api Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir*. Pekanbaru: Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kartika Sukmawati (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gunadarma.

Wulan Sari (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Pekanbaru*. Vol. 4 No. 1, hal.2.

Yohanna Ristua (2015). *Strategi Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pasar Kodim Pekanbaru Dalam Menarik Minat Nasabah*. Vol. 2 No. 1, hal.3.

Yuanira Oktariana, Achmad Fauzi dan Srikandi Kumadji (2014). *Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Pepuasan Anggota Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota (Survey Pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang)*. Vol. 6 No. 2, hal.159.

Sumber Lainnya:

<http://www.ensikloblogia.com/2016/05/pengertian-usaha-gadai-dan-asal-mula-pegadaian.html> (Diakses pada tanggal 7 Desember 2016)

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Vereenigde_Oostindische_Compagnie Diakses pada tanggal 7 Desember 2016)

[http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_\(perusahaan\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan)) (Diakses pada tanggal 7 Desember 2016)

<http://kbbi.web.id/kepuasan> (Diakses pada tanggal 25 Januari 2017)

<http://pegadaian.co.id> (Diakses pada tanggal 5 September 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cloudindonesia.com/sekilas-tentang-crm-dan-manfaatnya/ (Diakses pada tanggal 6 September 2017)

Sintang-Bengkayang, “*Makalah Manajemen Strategi*”, Dalam <http://papacindy.wordpress.com/2014/07/17/makalah-majemen-strategi/amp/> (Diakses pada tanggal 7 September 2017)

FEEDSIA, “*Komunikasi Bisnis*”, Dalam <http://feedsia.com/2015/12/komunikasi-bisnis/> (Diakses pada tanggal 7 September 2017)